

**Piano Customer Satisfaction
Anno 2011**

Introduzione

Il termine “Customer Satisfaction” (tradotto letteralmente “soddisfazione del cliente”) indica l’area che riguarda la misurazione del grado di soddisfazione dei cittadini o, in altri termini, del grado di qualità percepita da parte dei cittadini rispetto alle loro attese, in rapporto alle modalità ed alle condizioni in cui viene realizzata una prestazione o un servizio.

La customer satisfaction si misura attraverso la conduzione di vere e proprie indagini formali, seguendo una specifica e complessa metodologia che si richiama al metodo scientifico proprio della ricerca sociale e dell’epidemiologia.

Per l’Azienda Sanitaria Locale della provincia di Cremona, la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini è un’attività consolidata, in essere da anni, riferita al mantenimento ed allo sviluppo della qualità delle prestazioni e sviluppata in relazione al Sistema di Gestione per la Qualità implementato a partire dall’anno 2001 fronte dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008 e degli standard previsti dal progetto regionale “Joint Commission International” (JCI), che evidenzia ed articola ulteriormente le dimensioni da valutare nel perseguimento della qualità delle attività sanitarie, privilegiando il punto di vista ed i bisogni dei cittadini.

In questo contesto la realizzazione di indagini di customer satisfaction assume un ulteriore e qualificato rilievo, poiché queste consentono appunto di rilevare elementi quantitativi e qualitativi, consentendo l’analisi e la valutazione dei livelli di qualità raggiunti nella realizzazione dei singoli servizi e/o programmi di sviluppo.

Pur nei limiti - peraltro riconosciuti - di questa metodologia, che ha di fatto come obiettivo la misurazione della qualità percepita (ovvero una dimensione soggettiva di outcome che può essere influenzata da fattori anche transitori e di complessa lettura), i risultati conseguiti attraverso l’analisi e l’appropriata valutazione delle risposte ai questionari somministrati rappresentano un importante contributo per la Direzione aziendale. Essi infatti possono tracciare le linee di indirizzo per una corretta ed ottimale definizione delle eventuali azioni di miglioramento necessarie per il raggiungimento degli standard di qualità prefissati.

Si sottolinea ancora che – al di là del piano aziendale di indagini di *customer* oggetto del presente documento - la nostra ASL è il punto di riferimento per la DGS per quanto riguarda la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini per le attività di ricovero ed ambulatoriale prestate dalle strutture erogatrici presenti sul territorio provinciale di nostra competenza, secondo quanto previsto dalla Regione Lombardia con la DGR VII/8504 del 22 marzo 2002 e successiva Circolare 43/SAN del 4 ottobre 2002, DGR.14890 del 18 Dicembre 2006 ed il più recente decreto DG Sanità n. 282/2009.

Tale modello regionale è infatti rivolto alle prestazioni erogate dagli Enti Erogatori accreditati per le attività sanitarie, ma prevede un ruolo (in capo per l’appunto alle Aziende Sanitarie Locali) di garanzia per i cittadini e di gestore del complesso sistema PAC (programmazione, acquisto, controllo) delle prestazioni, attraverso la supervisione, il controllo, l’analisi e la valutazione dei risultati, nonché delle azioni di miglioramento individuate e realizzate dai medesimi enti erogatori.

Per quanto riguarda le iniziative definite dalla nostra ASL nel presente documento programmatico, in linea con il percorso attuato già da tempo nella nostra azienda e facendo seguito alle precedenti esperienze positive, si evidenzia anche per il corrente anno la proposta di un’ampia indagine che affronti in tutte le strutture aziendali

alcuni importanti aspetti trasversali relativi alla percezione della qualità dei nostri servizi, unitamente ad indagini su tematiche specifiche attivate dai singoli Servizi.

La sezione successiva comprende una descrizione schematica delle caratteristiche metodologiche di ciascuna indagine ed un quadro sintetico dei tempi di realizzazione previsti.

Allegati
al piano di customer satisfaction
anno 2011

Customer nr. 1 Indagine sul grado di soddisfazione dei clienti istituzionali del Laboratorio di Sanità Pubblica

Responsabile dell'Indagine	Dr.ssa Cristina Somenzi – Responsabile U.O.D. LSP
Strutture coinvolte	U.O.D. Laboratorio di Sanità Pubblica
Finalità dell'indagine (indicare lo scopo generale che si intende perseguire attraverso la presente indagine)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stimare il grado di soddisfazione dei clienti istituzionali del LSP per le prestazioni erogate (sia relativamente alle analisi ufficiali di alimenti destinati all'alimentazione umana secondo il Piano Alimenti 2011 sia relativamente alle altre analisi effettuate su matrici di origine biologica – sangue, urine, capello, feci – sia di origine ambientale) ○ Raccogliere indicazioni specifiche relative ai punti di forza e di miglioramento delle prestazioni analitiche erogate dal LSP
Obiettivo Misurabile (formulare l'obiettivo specificando il valore atteso tradotto in termini numerici – es: % di questionari con esito positivo, numero complessivo di adesioni, ecc.)	70% di questionari con esito positivo
Target	Clienti istituzionali del LSP.
Periodo di studio	Gennaio 2011 – Marzo 2012
Dimensioni del campione	N. 24 clienti istituzionali del LSP: Servizio SIAN ASL CR (3 distretti) SIAN ASL BS; LSP ASL BS; SIAN ASL BG; LSP ASL BG; SIAN ASL MN; SIAN ASL LO; SIAN ASL PV; SIAN ASL VALLECAMONICA; NAS CREMONA; Servizio SIPAV (3 distretti); SERD ASL CR (3 distretti); SERD ASL BS; SERD ASL Vallecamonica-Sebino; A.O. Cremona; A.O. Cremona sede Oglio Po; A.O. Crema; CML ASL CR sede Cremona e Crema; Prefettura di Cremona; Procura di Crema; Procura di Cremona; ARPA Dipartimento di Cremona
Raccolta dati (specificare i soggetti responsabili della raccolta dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	A cura della segreteria del LSP: invio, nel periodo dicembre 2011 – gennaio 2012, ai clienti istituzionali del questionario per compilazione con richiesta di restituzione entro il 31 gennaio 2012.
Elaborazione ed analisi dei dati (specificare i soggetti responsabili della elaborazione ed analisi di dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	A cura del Servizio Epidemiologico dell'Asl della provincia di Cremona

Customer nr. 2 Indagine sul grado di soddisfazione CORSO NOTTI SICURE – ANNO 2011

Responsabile dell'Indagine	Dr.ssa Camisani Annamaria – Direttore Dipartimento Dipendenze
Strutture coinvolte	Dipartimento Dipendenze (Cremona, Crema, Casalmaggiore) Unità Operativa di Riabilitazione Alcolologica Ospedale S.Marta di Rivolta d'Adda – Ospedale di Crema
Finalità dell'indagine (indicare lo <u>scopo generale</u> che si intende perseguire attraverso la presente indagine)	Valutare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto alla organizzazione delle tre serate del corso o dei tre incontri individuali.
Obiettivo Misurabile (formulare l'obiettivo specificando il valore atteso tradotto in termini <u>numerici</u> – es: % di questionari con esito positivo, numero complessivo di adesioni, ecc.)	Raggiungimento del 70% delle risposte “abbastanza soddisfatto e molto soddisfatto”
Target	Persone inviate dalla CMLP per violazione art. 186 del Codice della Strada
Periodo di studio	Anno solare 2011
Dimensioni del campione	100% dei soggetti che partecipano al programma
Raccolta dati (specificare i soggetti responsabili della raccolta dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	Periodo: al termine di ogni corso attivato
Elaborazione ed analisi dei dati (specificare i soggetti responsabili della elaborazione ed analisi di dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	A cura del Dipartimento Dipendenze

Customer nr. 3 Indagine sul grado di soddisfazione dei cittadini che accedono alle strutture distrettuali Asl

Responsabile dell'Indagine	Ufficio Sviluppo Formazione e Qualità
Strutture coinvolte	Tutte le strutture aziendali
Finalità dell'indagine (indicare lo <u>scopo generale</u> che si intende perseguire attraverso la presente indagine)	<ul style="list-style-type: none"> ○ Stimare il grado di soddisfazione dei cittadini per le prestazioni ed i servizi offerti dall'ASL in termini di accessibilità e qualità percepita. ○ Raccogliere indicazioni specifiche relative ai punti di forza e le aree di miglioramento sull'intera struttura aziendale.
Obiettivo Misurabile (formulare l'obiettivo specificando il valore atteso tradotto in termini <u>numerici</u> – es: % di questionari con esito positivo, numero complessivo di adesioni, ecc.)	70% di questionari con esito positivo
Target	Cittadini CHE ACCEDONO alle strutture dell'ASL presso i tre Distretti.
Periodo di studio	Ottobre 2011 – Marzo 2012
Dimensioni del campione	1200 rispondenti così ripartiti: <ul style="list-style-type: none"> ○ 500 Cremona ○ 500 Crema ○ 200 Casalmaggiore
Raccolta dati (specificare i soggetti responsabili della raccolta dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	A cura degli studenti del corso di Laurea in Assistenza Sanitaria
Elaborazione ed analisi dei dati (specificare i soggetti responsabili della elaborazione ed analisi di dati, evidenziando eventualmente la necessità di avvalersi di collaborazioni esterne all'azienda)	A cura del Servizio Epidemiologico dell'Asl della provincia di Cremona